ANEXO 4.2

BILHETAGEM ELETRÔNICA:
PROCESSO DE ARRECADAÇÃO E PAGAMENTOS

ANEXO 4.2 - BILHETAGEM ELETRÔNICA: PROCESSO DE ARRECADAÇÃO E PAGAMENTOS

4.2.1. Introdução

O atual Sistema Bilhetagem Eletrônica (Bilhete Único) para o Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros envolve os seguintes participantes:

- **Usuário (cliente):** cidadão que necessita dos serviços de transporte para efetuar seus deslocamentos. Para isso, paga a tarifa ou possui algum benefício tarifário (desconto ou gratuidade).
- **Empresas Concessionárias:** responsáveis pela concessão dos serviços de transporte ao usuário, com a disponibilização de veículos com validadores eletrônicos. Também possuem postos de vendas de crédito eletrônico.
- **Empresas Permissionárias:** responsáveis pela permissão dos serviços de transporte ao usuário, com a disponibilização de veículos com validadores eletrônicos.
- **SMT:** Secretaria Municipal de Transporte - órgão responsável pela regulação do transporte público. Contrata a empresa gestora para gerenciar, planejar, fiscalizar e controlar a receita tarifária do sistema de transporte.
- **São Paulo Transporte S/A:** Empresa de economia mista, formada pelo poder público com a finalidade de manter a qualidade da prestação deste serviço, garantindo a modernidade, segurança e conforto aos passageiros e contribuindo para a qualidade de vida da cidade, com as funções de definir, credenciar, contratar, implantar, fiscalizar a receita tarifária e não tarifária do sistema de transporte, compreendendo as seguintes responsabilidades:
  - Geração e controle dos meios de pagamentos e dos créditos eletrônicos;
  - Contratação, operação e controle de venda e distribuição de títulos de transporte, cartões e créditos;

- Remuneração dos operadores de transporte coletivo;
- Reinvestir eventuais saldos na expansão e melhoria do sistema.

- **Empresa Empregadora:** empresa que adquire vales-transportes para seus funcionários, em cumprimento à lei específica.
- **Empresas credenciadas para venda de vales-transportes:** empresas habilitadas pela SPTrans para comercialização de créditos eletrônicos do tipo vale-transporte aos empregadores que necessitam fornecer para seus funcionários.
- **Rede de Venda / Recarga de créditos eletrônicos:** composta por empresas credenciadas pela SPTrans para formar uma rede capilar de recargas por toda a cidade. Essa rede utiliza, basicamente, como pontos de venda e recargas estabelecimentos comerciais como, por exemplo, padarias, bancas de jornais, farmácias, etc.
- **Rede de Distribuição Própria – SPURBANUSS:** lojas e postos de venda e atendimento operados pelo Consórcio ou por empresas prestadoras de serviço contratadas pelo SPURBANUSS
- **Rede de Lotéricas – Caixa Econômica Federal:** mais de 700 pontos de venda de créditos eletrônicos do tipo comum, escolar e VT.
- **Partícipes do Convênio de Integração Tarifária (SPTrans, Metrô, CPTM e ViaQuatro):** Por meio de convênio de integração operacional e tarifária partilham do uso do sistema de bilhetagem eletrônica.
- **Caixa Econômica Federal – Centralizadora Financeira:** instituição financeira centralizadora dos recursos oriundos das vendas de créditos eletrônicos do Bilhete Único, que os repassa aos partícipes, nas proporções definidas pelo Comitê de Gestão instituído pelo Convênio de Integração Operacional e Tarifária mantido com o sistema metroferroviário.
- **Entidades Estudantis Conveniadas:** UMES e UNE participam no processo de disponibilização de cartões do tipo Bilhete Único Estudante para alunos matriculados em instituições de ensino cadastradas junto à SPTrans.

4.2.2. Bilhetagem Eletrônica

O conceito chave do Sistema Municipal de Transporte – garantia da mobilidade urbana e conexão entre linhas em qualquer ponto da cidade – foi implantado através da bilhetagem eletrônica. O cartão eletrônico, chamado de Bilhete Único, é o principal instrumento de integração da rede de transporte.

4.2.2.1 Descrição do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE

- **Descrição dos Subsistemas**

A seguir descrevemos, de forma resumida, os subsistemas que constituem o Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE utilizado no Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros, além da utilização integrada com o Governo do Estado de São Paulo, através do Metrô / CPTM:

- **Sistema Central de Processamento (SCP):** tem a função de manter contas correntes que permitirão o controle dos créditos efetuados nos cartões dos usuários e a sua utilização nos validadores eletrônicos instalados nos ônibus, Metrô / CPTM; emitir os cartões eletrônicos; gerar os créditos eletrônicos e informações para a câmara de compensação (C*learing*), que servem de base para a remuneração dos operadores do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros; e, gerar todos os relatórios operacionais e gerenciais do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- **Sistema de Emissão de Cartão (SEC):** tem a função de gravar a estrutura de dados e as chaves criptográficas do Sistema de Bilhetagem em todos os cartões. A operação é realizada por meio de equipamentos de inicialização instalados em ambiente de segurança, cujo software, utilizando algoritmos específicos, realiza essas gravações.
- **Sistema de Geração de Crédito (SGC):** tem a função de gerar, por meio de algoritmos de segurança e protocolos de comunicação especialmente desenvolvidos para tal finalidade, e gravar em placas

criptográficas de alta segurança, todos os créditos eletrônicos distribuídos e utilizados no Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

- **Sistema de Gerenciamento de Garagens (SGG):** efetua a recepção das transações de viagens armazenadas nos validadores instalados nos ônibus, Metrô / CPTM e as transmite ao SCP. Efetua a recepção de arquivos de parâmetros e restrições de uso de cartões e os transmite a todos validadores.

- **Sistema Central de Distribuição (SCD):** responsável pelo controle e gerenciamento dos créditos eletrônicos, que são distribuídos aos usuários por meio de uma rede de distribuição, composta de terminais de recarga (dispositivos eletrônicos que carregam créditos nos cartões), localizados nos pontos de grande concentração de passageiros, e em estabelecimentos comerciais credenciados para venda de créditos (bancas de jornal, padarias, supermercados, etc.). As transações de venda realizadas nos terminais de recarga são transmitidas *on-line* para o SCP, permitindo, assim, o controle individualizado da conta corrente de cada cartão e a consolidação da receita a ser distribuída aos operadores do transporte.

- **Sistema de Cadastro e Atendimento (SCA):** é responsável pelo cadastro dos passageiros especiais (estudantes, idosos, portadores de deficiência, etc.), atendimento às reclamações de usuários relativas ao funcionamento dos cartões, ressarcimento dos créditos devido à perda e roubo dos cartões e revalidação de gratuidades com benefício expirado.

- **Loja Virtual (LV):** realiza a comercialização de créditos eletrônicos de vales-transportes por meio da Internet. A recarga dos créditos é realizada nas redes de distribuição, constituídas pelos terminais de recarga da rede SPTrans (postos de atendimento e terminais de Ônibus), lotéricas e rede complementar.

- **Sistema de Recarga de Créditos Eletrônicos *On Line* (SRC):** é responsável pela autorização de recarga de créditos eletrônicos solicitados pela rede *on-line* implantada em toda cidade, atualmente com mais de dez mil equipamentos instalados em ambiente público,

à disposição dos usuários. A segurança de todas as transações de recarga é garantida por esse sistema.

- ***Data Warehouse e BI (Business Intelligence*):** ambiente computacional estruturado, separado do ambiente operacional, e projetado para análise de dados provenientes de diversas aplicações. As informações geradas são alinhadas com o negócio da empresa, atualizadas e mantidas por um longo período de tempo, e sumarizadas para análise rápida, de forma a embasar a tomada de decisão e propiciar a construção de um Sistema de Indicadores Estratégicos do negócio.

Os dados são oriundos dos diversos subsistemas do SBE, que possuem arquiteturas e plataformas distintas e sistemas externos, como por exemplo, sistemas corporativos da SPTrans e de parceiros e clientes.

O armazenamento é definido através de estruturas modeladas em *Data Warehouse*, com os dados extraídos por meio de processos ETL (*Extract Transform Load)*, e interpretados pela ótica analítica das ferramentas OLAP (*On Line Analytical Processing*) que permitem, através da *Web,* consultas *ad-hoc* (para fins específicos) e consultas com tratamento dos dados segundo novas condições.

- **SGSI – Sistema de Gestão da Segurança da Informação:** planejamento e execução disciplinada de medidas de mitigação de riscos sobre a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e outros ativos do negócio. Atende aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 27.001 e 27.002, além das recomendações do COBIT 4.1.
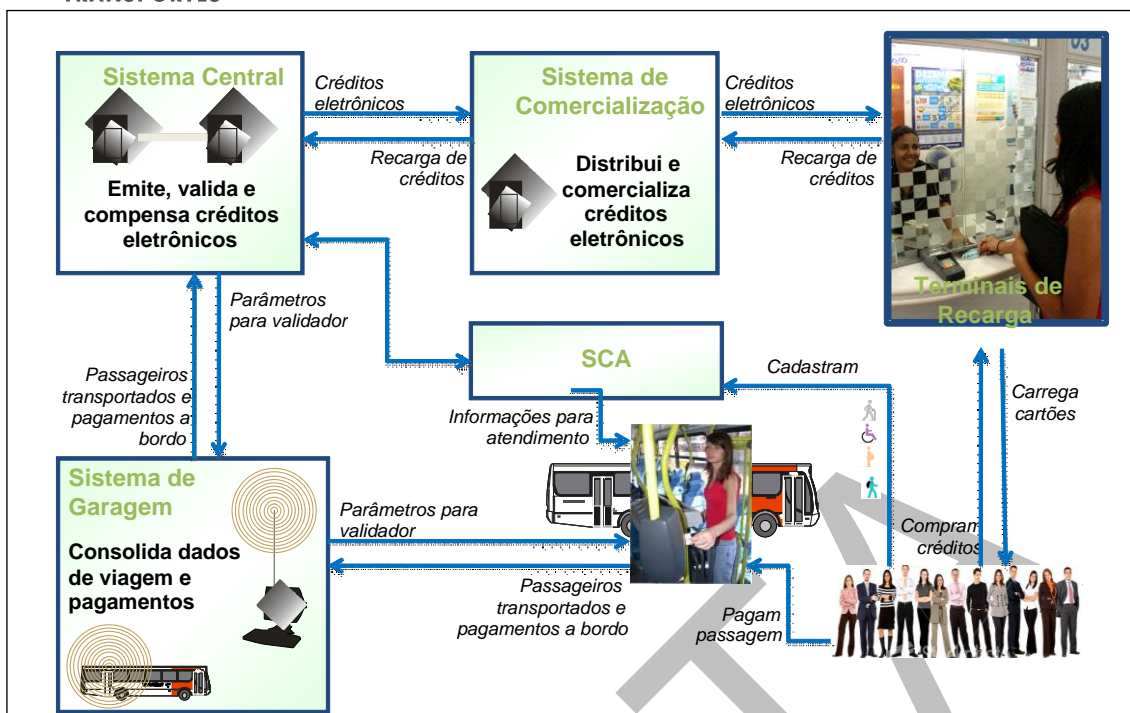
Diagrama 1 : **Visão Global do Sistema**

4.2.2.2 Comercialização e Recarga do Crédito Eletrônico

A estrutura de comercialização está assim composta:

- **Loja Virtual -** com as seguintes características:
  - Possibilita às empresas adquirirem vales-transportes diretamente da SPTrans (VT);
  - É um instrumento de distribuição do VT, por atender e dar suporte a todas as empresas credenciadas, e acompanhar as vendas por elas realizadas;
  - Regula o mercado de forma indireta, em relação ao preço cobrado pelo serviço de recarga de créditos eletrônicos;
  - Efetua venda de créditos eletrônicos para cartões dos tipos Estudante e Comum.
- **Empresas Credenciadas para a Comercialização de Vales-Transportes -** a SPTrans firmou Termos de Credenciamento para a comercialização de vales-transportes com as seguintes empresas:
  - Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.
  - Planinvesti Administração e Serviços Ltda.

- SPVALE Benefícios Ltda. ME.
- Via Nova Comércio e Serviço Ltda.
- Companhia Brasileira de Soluções e Serviços – Alelo
- VB Serviços, Comércio e Administração Ltda.
- Vale Express Benefícios Ltda. EPP
- Tacon Projetos de Bilhetagem Inteligente Ltda.
- Effector Express Serviços Ltda. ME.
- Ticket Serviços S/A
- Serviços Digitais Ltda.
- Benefício Fácil Com. de Materiais de Escritório e Serviços Ltda.
- Multi Service Comércio e Serviço Ltda. ME.
- RB Serviços Empresariais Ltda.

- **Lojas Físicas -** o vale-transporte também é vendido em três lojas físicas operadas por empresa contratada pelo SPURBANUSS, com a anuência da Secretaria Municipal de Transporte - SMT e da SPTrans.

    - **Rede de Venda e Recarga de Crédito Eletrônico (Rede *on-line*) -** a SPTrans dispõe dos seguintes canais para efetuar a comercialização e recarga de créditos eletrônicos:

- Rede de lotéricas: 794 pontos instalados nas casas lotéricas distribuídas pela cidade
- Empresas Credenciadas para Venda e Recarga de Créditos Eletrônicos: 7 empresas credenciadas pela SPTrans para a venda e recarga de créditos eletrônicos:
    - Servlot – Distribuidora e Serviços Lotéricos Ltda.
    - RPC Rede Ponto Certo Tecnologia e Serviços Ltda.
    - Smart.Net Brasil Serviços de Processamento Ltda.
    - Prodata Mobility Brasil Ltda.

- Get Net Tec. em Captura e Proc. de Transações H U A Ltda.
- Perto S/A Periféricos para Automação
- Planinvesti Administração e Serviços Ltda.

4.2.3 Arquitetura das Redes de Recarga

A rede de venda e recarga *on-line* possui a arquitetura, ilustrada na figura abaixo:
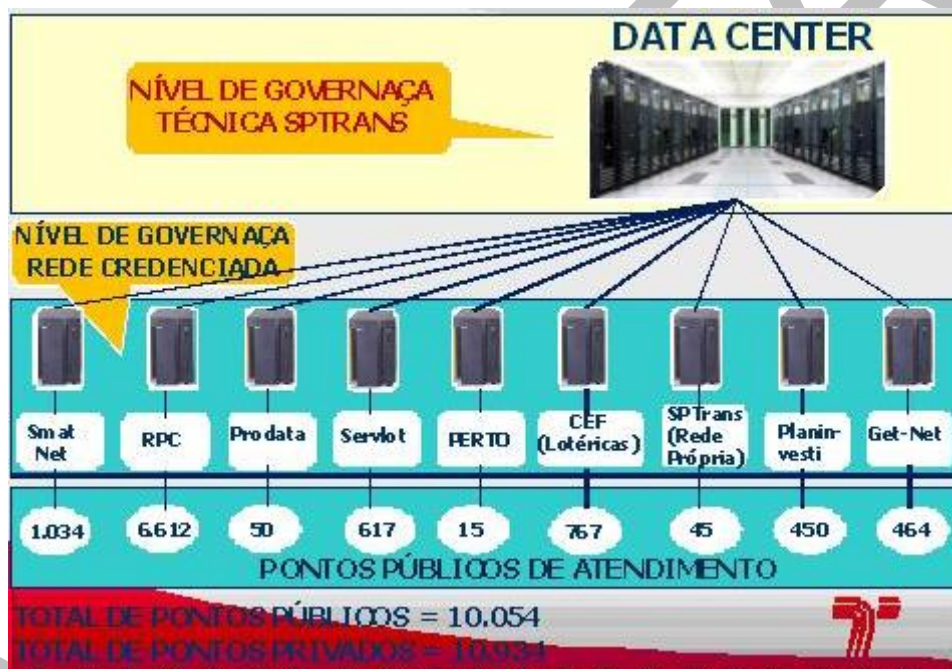
Diagrama 2 : **Rede de Venda e Recarga do BU**

4.2.3.1 *Clearing*

Os três diferentes modais de transporte são geridos por duas esferas de governo, sendo que as respectivas operadoras / gestoras são empresas estatais, como é o caso da CPTM; de economia mista, caso da SPTrans e do Metrô; e de economia privada, como a ViaQuatro e as operadoras dos ônibus. A fim de viabilizar a implantação do Bilhete Único nessas diferentes pessoas jurídicas, foi necessária a constituição de um modelo de Câmara de Compensação *Clearing* (apuração e rateio dos custos, partilha da receita,

preparação da documentação contábil, etc.) cuja receita é partilhada no ato da venda, com o rateio de todos os custos envolvidos de forma proporcional ao peso da operação de cada componente. O *Clearing* é coordenado por um Comitê Gestor da Integração, composto por representantes de cada uma das empresas atuantes e das diferentes esferas de governo.

O Diagrama 3 demonstra o fluxo da arrecadação e o rateio entre as partícipes:
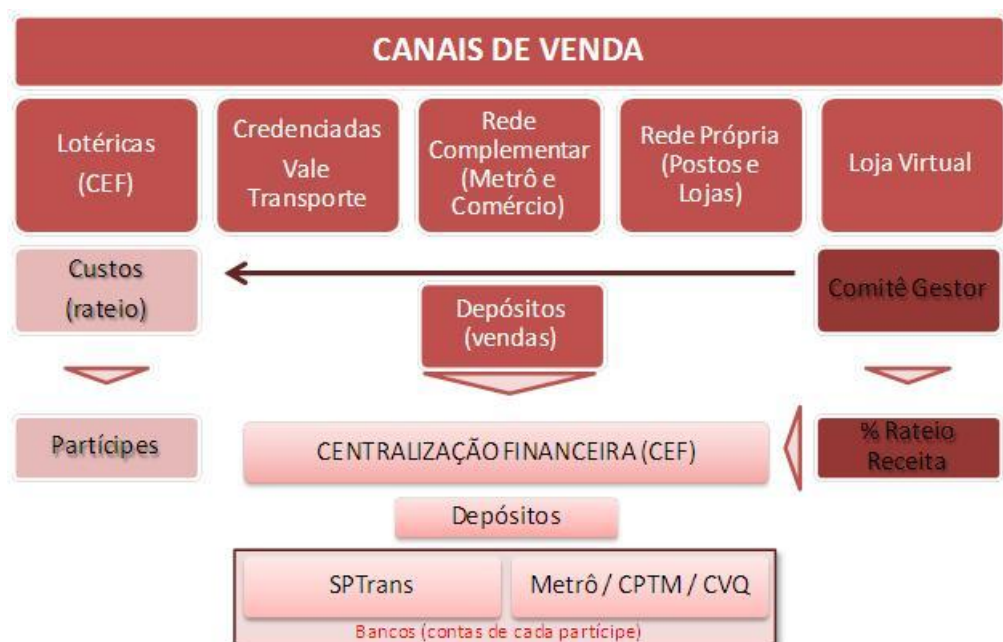
Diagrama 3 : **Rede Venda e Rateio da Receita**

4.2.4 Cobrança

4.2.4.1 Tipos de Cartões

O grupo de cartões denominado Bilhete Único é composto por:

- **Bilhete Único Comum -** pode ser adquirido por qualquer usuário;
- **Bilhete Único Vale-Transporte -** adquirido pelas empresas e fornecido aos seus empregados;
- **Bilhete Único Estudante -** adquirido pelos estudantes do ensino fundamental, médio, superior e de cursos técnicos e profissionalizantes;

- **Bilhete Único Especial Idoso -** fornecido aos cidadãos com idade igual ou superior a 65 anos (homens) e igual ou superior a 60 anos (mulheres), propicia isenção tarifária e não permite integração da rede de transporte, pois não é aceito no sistema sobre trilhos;

- **Bilhete Único Especial Pessoa com Deficiência -** fornecido às pessoas com deficiência causada por lesão permanente ou temporária que se enquadrarem nos critérios diagnósticos de concessão estabelecidos na Portaria Intersecretarial nº 001/11 – SMT/SMS, de 02/12/2011. Propicia isenção tarifária e permite integração na rede de transporte;

- **Bilhete Único Especial Pessoa com Deficiência "Mãe acompanhante" -** fornecido aos pais ou responsáveis legais dos usuários matriculados e com frequência regular em Unidades de Ensino localizadas no Município de São Paulo cadastradas na SPTrans, para utilização sem a presença do titular, em horários pré-estabelecidos, de acordo com o período de frequência escolar, nos ônibus do sistema de transporte coletivo municipal. Não é aceito no sistema sobre trilhos sem a presença do titular e propicia isenção tarifária.

- **Bilhete Único Especial Gestante -** fornecido a partir do 5º mês de gestação comprovado mediante atestado médico, permite o desembarque pela porta dianteira do veículo mediante pagamento da tarifa e giro da catraca;

- **Bilhete Único Especial Obeso -** fornecido aos cidadãos cujo IMC – Índice de Massa Corporal for superior a 39,9, permite o desembarque pela porta dianteira do veículo mediante pagamento da tarifa e giro da catraca;

- **Bilhete Único Mãe Paulistana** - fornecido pela Secretaria Municipal da Saúde às gestantes residentes no Município de São Paulo cadastradas no "Programa de Proteção da Saúde da Gestante e do Recém-nascido", de acordo com os critérios estabelecidos no Decreto nº 46.966, de 02/02/06;

- **Bilhete Único USP -** fornecido aos estudantes, professores e funcionários da USP do Estado de São Paulo para uso, exclusivamente, nas linhas circulares 8012/10- Cidade Universitária – Metrô Butantã (circular-1) e na linha 8022/10- Cidade Universitária – Metrô Butantã (circular-2), identificadas por adesivo no vidro. Não é necessário colocar créditos no cartão, o acesso à catraca será liberado no período diuturno 07 dias por semana;

- **Bilhete Estacionamento -** adquiridos e carregados nos Postos de Venda e Recarga. O cartão tem custo (casco) e permite estacionar nos locais pré-estabelecidos, por um período de 12 horas, com direito a realizar duas viagens (ida e volta) de ônibus, Metrô ou CPTM, durante esse período;

- **Bilhete Lazer -** adquiridos nos pontos de venda de recarga de Bilhete Único localizados nas estações do Metrô e carregados na rede geral. O cartão tem custo (casco) e é obrigatória uma recarga inicial, depois deve ser carregado com lotes de 10 viagens. O uso é valido somente no sistema sobre trilhos (Metrô e CPTM), a partir das 18h do sábado até o fim das operações comerciais do domingo, e também o dia todo nos feriados nacionais ou estadual de São Paulo com redução no valor da tarifa.

- **Bilhete Fidelidade -** adquiridos nos pontos de venda de recarga de Bilhete Único localizados nas estações do Metrô para uso somente no sistema sobre trilhos (Metrô e CPTM). Há um custo inicial do casco sendo obrigatória uma carga inicial com valor equivalente a no mínimo 8 tarifas do sistema sobre trilhos. Todas as demais recargas devem ser realizadas em lotes de 8, 20 ou 50 viagens, sem qualquer outro custo.

Foram criados ainda os cartões denominados operacionais que realizam funções de configuração, verificação e registro dos validadores eletrônicos, além de liberação de bloqueio e armazenamento de informações.

4.2.4.2 Cartões Operacionais

- De uso exclusivo da SPTRANS e empresas operadoras, com as funções de:
  - GPC - realizar a configuração dos validadores (identificação de garagem, veículo, linha, etc.);
  - Serviço - realizar abertura e fechamento do serviço;
  - Bordo - efetuar a liberação da catraca no caso de pagamento em dinheiro;
  - ½ viagem - registrar o horário de início/fim e sentido de cada viagem;
  - Linha - definir a linha em que o veículo irá operar.
- De uso exclusivo no Metrô e na CPTM, com as funções de:
  - GPC - realizar a configuração dos validadores (identificação da estação, linha, etc.);
  - Serviço - realizar abertura e fechamento do serviço;
  - Linha - definir a linha de bloqueios da Estação.
- Cartão de Serviço (Crachá) Metrô
  - Cartão utilizado por todos os funcionários para acesso ao transporte no Metrô
- Cartão de Serviço (Crachá) CPTM
  - Cartão utilizado por todos os funcionários para acesso ao transporte na CPTM
- Cartão Operacional CPTM – Idoso
  - Para uso pelo agente para a liberação da passagem das pessoas idosas com direito a gratuidade
- Cartão Operacional CPTM – Desempregado
  - Para uso pelo agente para a liberação da passagem para pessoas desempregadas com benefício da passagem

4.2.4.3 Passe de Papel

O passe de papel do tipo “Comum” ainda é emitido no intuito de atender aos órgãos e entidades assistenciais, que o adquirem para fornecer às pessoas carentes e/ou integrantes de programas sociais.

Isso porque os deslocamentos efetuados pelos integrantes de ações sociais (liberdade assistida de menores, visitas a presidiários, indultos, trabalhos de presidiários em regime semiaberto, campanhas de vacinação, dentre outros), acontecem de forma eventual, exigindo, consequentemente, que o fornecimento de passes ocorra de forma fracionada.

4.2.4.4 Remição de Passe

A Remição (recepção, contagem e destruição) dos passes recebidos na catraca como pagamento da passagem é de responsabilidade do SPURBANUSS, sob supervisão da SPTrans.

4.2.4.5 Dinheiro

O usuário que não dispõe de um cartão com créditos poderá pagar a passagem em dinheiro para o cobrador.

4.2.5 Atendimento ao Usuário

4.2.5.1 Central de Atendimento Telefônico 156

Serviço da Prefeitura para atender as reclamações e prestar informações aos munícipes. Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Recebe a maioria das chamadas telefônicas referentes ao Bilhete Único. Os atendentes utilizam um *script* que permite a resolução da maioria das reclamações. As reclamações que não são atendidas pelo *script*, além de sugestões para o Bilhete Único, são recebidas e registradas no sistema Infotrans. A SPTrans, através das áreas específicas, acessa as informações pendentes no Infotrans e providencia o atendimento diretamente aos usuários.

4.2.5.2 Postos de Atendimento a Usuários Especiais (Idosos e PCDs), operados pela SPTrans

Nestes postos é feito o atendimento aos usuários e recepcionada toda a documentação exigida para requerer o benefício da gratuidade e dos usuários do serviço Atende. A análise e validação desses documentos são realizadas pela Área de Análise de Documentação e Avaliação/Auditoria Médica, que fica localizada no Bairro Pari.

No Quadro 1 consta a localização de todos os Postos de Atendimento:

Região	Postos	Endereço
CENTRO	BOA VISTA	R. Boa Vista, 128 - Centro
NORTE	SUBPREFEITURA DA CASA VERDE	Av. Ordem e Progresso, 1001
	SUBPREFEITURA DA VILA MARIA	R. General Mendes, 111
	SUBPREFEITURA DE JAÇANÃ	R. Luiz Stamatis, 300
	SUBPREFEITURA DE SANTANA	Av. Tucuruvi, 808
SUL	SUBPREFEITURA DA CAPELA DO SOCORRO	R. Cassiano dos Santos, 499
	SUBPREFEITURA DA VILA MARIANA	R. José de Magalhães, 450
	SUBPREFEITURA DE CAMPO LIMPO	R. Nossa Sra. Do Bom Conselho, 59
	SUBPREFEITURA DE CIDADE ADEMAR	Av. Yervant Kissajikian, 416
	SUBPREFEITURA DO IPIRANGA	R. Lino Coutinho, 444
	SUBPREFEITURA DO JABAQUARA	Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2314
	TERMINAL SANTO AMARO	Av Pe. José Maria, 400
LESTE	SHOPPING TATUAPÉ	R. Domingos Agostín, 91 piso G2
	SUBPREFEITURA DA PENHA	R. Candapui, 492
	SUBPREFEITURA DE ARICANDUVA	Rua Atucuri, 699
	SUBPREFEITURA DE GUAIANASES	R: Itaquera Guaianases, 2565
	SUBPREFEITURA DE ITAIM PTA.	Av. Marechal Tito, 3012
	SUBPREFEITURA DE ITAQUERA	R. Augusto Carlos Bauman, 851
	SUBPREFEITURA DE SÃO MATEUS	Av. Ragueb Chofi, 1400
	SUBPREFEITURA DE SÃO MIGUEL	R. Ana Flora Pinheiro de Souza, 76
	SUBPREFEITURA DE VILA PRUDENTE	Av. do Oratório, 172
OESTE	SUBPREFEITURA DA FREGUESIA DO Ó	R. João Marcelino Branco, 95
	SUBPREFEITURA DA LAPA	R. Guaicurus, 1000
	SUBPREFEITURA DE PERUS	R. Ylídio Figueiredo, 349
	SUBPREFEITURA DO BUTANTÃ	R. Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201
	TERMINAL PIRITUBA	Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 4991

Quadro 1: **Localização dos Postos de Atendimento**

O horário de atendimento dos postos é:

- Postos situados nas Subprefeituras, Terminais e Rua Boa Vista: das 08h00 às 16h00;
- Posto Shopping Tatuapé: das 09h00 às 17h00.

4.2.5.3 Postos de Atendimento aos Usuários Pagantes (VT, Estudante Comum) – Rede Própria.

Presta serviços relacionados ao Bilhete Único entre os quais:

- Bloqueio: no caso de perda e roubo e cartões danificados;
- Emissão de 2ª via: perda, roubo e danificados;
- Associação: ao funcionário referente ao vale-transporte;
- Solicitação: no caso de idoso, deficiente e estudante;
- Restauração: no caso de defeito no cartão

Segue a relação dos postos.

Postos	Endereço
LOJA AUGUSTA	Rua Augusta, 449 - Consolação
LOJA SANTA CECÍLIA	Rua Frederico Abranches, 168/172 - Sta. Cecília
POSTO SÉ	Pça. da Sé 188 - Centro
TERM. PRINCESA ISABEL	Pça. Princesa Isabel, s/n - Campos Elíseos
POSTO BRÁS	Av. Celso Garcia, 142 - Brás
XV DE NOVEMBRO	Rua XV de Novembro, 268 – Centro
TERM. BANDEIRA	Pça. da Bandeira s/n
TERM. PQ. D. PEDRO	Av. do Exterior, s/n
TERM. AMARAL GURGEL	Rua Frederico Tendel, 107
TERM. PENHA	Av. Gabriela Mistral com Av. Cangaiba
TERM. V. PRUDENTE	Rua Trocari, s/n - Term. V. Prudente
TERM. CARRÃO	Av. 19 de Janeiro, altura do nº 884 - Carrão
TERM. A E CARVALHO	Av. Imperador com Av. Águia de Haia - Term. A E Carvalho
POSTO SÃO MIGUEL	Rua Beraldo Marcondes, 176 - São Miguel
TERM. ARICANDUVA	Av. Aricanduva, 86 - Aricanduva
TERM. SÃO MIGUEL	Rua Guaracapá, 350 - São Miguel
TERM. SAPOPEMBA	Av. Arquiteto Vila Nova Artiga com Av. Sapopemba

Postos	Endereço
TERM. C. TIRADENTES	Rua Sara Kubischeck, 165 - C. Tiradentes
POSTO IMIRIM	Rua Quirinópolis, 62 Imirim
POSTO SANTANA	Rua Dr. Olavo Egidio, 153 / 157 - Santana Próximo Metrô
POSTO VILA AMÁLIA	Rua Elza Guimarães, 589 - Vila Amália
TERM. CACHOEIRINHA	Av. Itaberaba com Inajar de Souza, s/n
TERM. CASA VERDE	Pça. das Monções s/n - Casa Verde
POSTO JAGUARÉ	Av. Torres de Oliveira, 452 - Jaguaré
POSTO MANGALOT	R Joaquim Oliveira Freitas,1122- V. Mangalot
POSTO FÉLIX GUILHEM	Rua Felix Guilhem, 432 - Lapa de baixo (Próx Estação)
TERM. PIRITUBA	Av. Dr. Felipe Pinel, 60 - Pirituba
TERM. LAPA	Pça Miguel Dell'Erba, 50 - Lapa
TERM. STO AMARO	Av. Pe José Maria, 400 - Sto Amaro
LOJA SANTO AMARO	Rua Barão do Rio Branco, 182/192 - Santo Amaro
POSTO METRÔ-JABAQUARA	Av.Eng.Armando de Arruda Pereira X R. Nelson Fernandes
POSTO SANTA CRUZ	Rua Domingos de Moraes, 2.721 - Próximo Metro Sta. Cruz
TERM. CAPELINHA	Estrada de Itapecirica, 3.222
TERM. JOÃO DIAS	Av. João Dias, 3.589
TERM. PARELHEIROS	Estrada da Colonia s/n - Parelheiros
TERM. GRAJAÚ	Rua Giovanni Bononcini, 77 - Pq. Brasil
TERM. ÂNGELA	Estrada do M. Boi Mirim, 4.901 - Jardim Ângela
TERM. VARGINHA	Rua Paulo Guilguer Reimberg, s/n
TERM. CAMPO LIMPO	Rua Campina Grande, 43 - Campo Limpo
TERM. GUARAPIRANGA	Av M' Boi Mirim, 152 - Guarapiranga
TERMINAL SACOMÃ	Rua Bom Pastor, 3.000 - Ipiranga
ESTAÇÃO MERCADO	Av. do Estado 3.350, - Pq. D. Pedro II
ESTAÇÃO D. PEDRO	Av. do Estado, 4.455 - Cambuci
ESTAÇÃO ANA NÉRI	Rua Dona Ana Neri, 459 - Mooca
ESTAÇÃO C. A. YPIRANGA	Rua do Manifesto, 151 - Ipiranga
ESTAÇÃO DO GRITO	Av. das Juntas Provisórias, 1290 - Ipiranga
ESTAÇÃO N. S. APARECIDA	Av. das Juntas Provisórias 450 - Ipiranga
ESTAÇÃO ALBERTO LION	Praça Alberto Lion, S/N - Mooca
TERMINAL PINHEIROS	Rua Gilberto Sabino, 130 - Pinheiros

Quadro 2: **Localização dos Postos de Atendimento**

Para a instalação de Posto de Venda, integrantes da Rede Própria, são observados os seguintes aspectos:

- Facilidades de acesso e segurança ao público, conveniência e aspecto visual dos locais de atendimento;
- Cada Posto de Venda deverá possuir um painel para divulgar informações de interesse dos usuários. Deverá também efetuar a apuração das Vendas Efetuadas e seu Controle.

A SPTrans fornece lotes de cartões Bilhete Único, nas quantidades suficientes para o atendimento da demanda existente em cada modalidade, obedecendo os seguintes procedimentos:

- Disponibilização para a SPTrans, por meio de arquivo eletrônico, até as 12h do dia seguinte ao movimento, os relatórios referentes às quantidades vendidas, os saldos existentes e a receita apurada, por tipo de pagamento de passagem, individualizados por Ponto de Venda;
- Faculta aos agentes de fiscalização da SPTrans, a qualquer tempo, o acesso a todos os dados necessários, inclusive aos saldos de cartões e passes do tipo comum e talões de zona azul, para a confirmação das informações prestadas.

4.2.5.4 Procedimentos de Fiscalização e Auditoria

A SPTrans realiza ampla e completa fiscalização/auditoria dos serviços de comercialização realizado pela Rede Pública, através de equipe especialmente designada.

Todos os controles e relatórios dos Pontos de Venda, referentes à movimentação de estoques e vendas, são objetos de auditorias / fiscalizações periódicas por parte da SPTrans.

Para os efeitos de fiscalização, os Pontos de Venda obrigam-se a:

- Permitir acesso do pessoal designado pela SPTrans a todas suas dependências, a qualquer tempo; e

- Prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados pela SPTrans.

4.2.5.5 Regras de Operacionalização dos Postos de Venda e Atendimento e nas Lojas.

Atualmente, o SPURBANUSS operacionaliza, além dos postos, 03 lojas instaladas nos locais abaixo relacionados:

- Rua Augusta, 449 - Consolação;
- Rua Frederico Abranches 168/172 - Santa Cecília;
- Rua Barão do Rio Branco, 192 - Santo Amaro.

É facultado ao SPURBANUSS, com a anuência expressa da SPTrans, a instalação de outros Pontos de Distribuição adicionais, em locais de sua escolha, desde que tais pontos sejam dotados do sistema de controle informatizado exigido e, ainda, estejam sujeitos aos procedimentos de fiscalização / auditoria previstos neste documento.

Para possibilitar o início da operação dos pontos especializados de distribuição, o SPURBANUSS deverá adotar as seguintes providências de estruturação, na ordem apresentada:

a. Selecionar os locais para instalação das lojas;

b. Submeter os locais selecionados à avaliação e aprovação dos técnicos da SPTrans;

c. Desenvolver projetos de leiaute e sistemas informatizados;

d. Submeter os projetos de leiaute e sistemas informatizados à avaliação e aprovação dos técnicos da SPTrans;

e. Executar obras de adequação dos locais e adquirir móveis, máquinas, equipamentos, etc., conforme projetos aprovados pela SPTrans;

f. Submeter o conjunto pronto de cada loja, instalações e sistemas à avaliação e aprovação final pela SPTrans;

g. Iniciar as operações de cada loja após aprovação final pela SPTrans.

É facultado ao SPURBANUSS subcontratar com outras empresas a instalação e a operação das lojas, permanecendo, porém, integralmente responsável pela escolha da subcontratada e pelas obrigações ora assumidas.

4.2.5.6 Funcionamento dos Postos de Venda e Atendimento e das Lojas

As lojas atenderão ao público, ininterruptamente, no mínimo, das 8h às 16h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, podendo tal horário sofrer alteração, a critério da SPTrans, desde que plenamente justificado, em função da necessidade de atendimento da demanda existente. Quaisquer alterações no horário de atendimento das lojas, por iniciativa do SPURBANUSS, deverão ser formalmente propostas à SPTrans, para avaliação e autorização.

Toda a distribuição de vales-transportes pelo SPURBANUSS aos empregadores deverá ser efetuada contra apresentação, pelo cliente, do formulário “Solicitação de Vales-Transportes”, mediante emissão de recibo específico em, no mínimo, 2 (duas) vias, mecanicamente autenticado, os quais deverão ser mantidos, anexados à solicitação, em arquivo, para possíveis consultas, durante 60 dias, após o que poderão ser destruídos.

Os postos localizados nos Terminais atenderão ao público, ininterruptamente, no mínimo, no horário de operação dos Terminais, todos os dias da semana.

Os postos localizados fora dos Terminais atenderão ao público de segunda a sexta-feira no horário das 07h às 17h.

4.2.6 Projetos Publicitários

Caso deseje realizar, com a prévia aprovação da SPTrans, o SPURBANUSS responsabilizar-se-á e arcará com os custos da elaboração e veiculação de projetos publicitários / informativos destinados a campanhas institucionais de informação aos usuários, sobre suas atividades de distribuição de bilhetes de

passagem, na forma escrita / gráfica, bem como aquelas a serem veiculadas pela imprensa televisiva e falada.

4.2.7 Fiscalização do Sistema de Bilhetagem

A SPTrans, por meio de sua Gerência de Atendimento e Prevenção à Fraude, realiza fiscalização / auditoria no Sistema de Bilhetagem Eletrônica, no sentido de coibir manipulações, fraudes e prejuízos.

As principais áreas de atuação da equipe de fiscalização/auditoria da SPTrans são:

- **Escolas:** A equipe de fiscalização / auditoria procede a averiguação nas solicitações de emissão do Bilhete Único Estudante efetuadas pelos alunos. Na ocorrência de irregularidades, é emitido um relatório solicitando providências quanto ao cancelamento ou bloqueio das quotas.
- **Empresas Operadoras:** Os trabalhos são realizados visando detectar possíveis irregularidades na utilização do Bilhete Único.
- **Central de Distribuição, Lojas e Postos de Venda:** Os trabalhos de fiscalização abrangem: análise de estoque de cartões, talões de zona azul e passe comum.

Para a realização dos trabalhos de fiscalização / auditora o Concessionário / Permissionário obriga-se a:

- Prestar esclarecimentos e informações solicitadas pela "Equipe de Auditoria / Fiscalização" garantindo o acesso, a qualquer tempo, às suas instalações, principalmente nas dependências onde estão instalados os equipamentos de controles operacionais e de coleta de dados dos veículos.

- Atender prontamente as reclamações, exigências ou observações feitas pela "Equipe de Auditoria / Fiscalização", refazendo ou corrigindo trabalhos ou procedimentos operacionais que

comprovadamente não estiverem de acordo ou dando margem a ocorrência de queda na qualidade dos serviços prestados.

- Todas as solicitações, reclamações, exigências ou observações somente produzirão efeito se processadas por escrito.

4.2.8 Principais Números do Sistema de Bilhetagem Atual

São apresentados no Quadro 3 os números representativos do desempenho do Sistema de Bilhetagem Atual

Sistema de Recarga		
Sistema de Recarga de Créditos on-line	700.000 dia útil	1 milhão dia pico
Pontos distribuídos pela cidade	10.000 Públicos	10.900 Privados
Transações de Uso nos validadores		
Transações de utilizações por dia 15 mil ônibus 153 estações Metrô/CPTM/ViaQuatro	12,5 milhões dia útil	
Venda de VT		
Pedidos de VT / Quantidade processada	286.079/mês	
Beneficiários cadastrados	2.234.138	
Emissão e Distribuição de Cartões		
Emissão, inicialização e distribuição	4 milhões de cartões/ano	
Usuários Cadastrados		
Comum, estudante, idoso, deficiente, vale-transporte.	6.900.000	
Solicitação de bilhete estudante		
Postos de Atendimento e Posto Virtual (web)	Dia/pico 18.000	Mês/ Pico 333.000

Quadro 3: Números do Sistema de Bilhetagem Atual

4.2.9 Quantidade de Cartões Ativos

A Tabela 1 reúne informações a respeito da quantidade de cartões ativos atualmente.

TIPO	EMITIDOS	VÁLIDOS (*)	ATIVOS (**)
Comum	29.521.227	17.056.222	15.786.008
Vale-Transporte		6.581.771	1.776.472
Professor	40.394	33.156	15.137
Estudante	4.682.537	3.604.986	1.833.544
Idoso	1.747.241	674.509	674.046
Deficiente	1.289.741	224.590	221.823
Mãe Paulistana	709.452	672.652	329.847
Fidelidade	389.075	344.433	152.387
Funcional Metrô	29.880	12.485	11.792
Funcional CPTM	24.725	9.698	9.206
Lazer	140.096	11.446	5.859
Estacionamento	123.230	69.933	56.117
Total	38.679.598	29.295.881	20.872.238

Tabela 1: Quantidade de Cartões Ativos